

# EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA DE NUEVA ORLEÁNS

## PLAN DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA

---

Proporcionar servicios policiales a personas con un dominio limitado del inglés (LEP)

Noviembre de 2016



Michael S. Harrison  
*Superintendente*

El Departamento de Policía de Nueva Orleans  
715 S. Broad Street  
New Orleans, LA 70119

## CONTENIDO

- I. Introducción
- II. Evaluación de necesidades y capacidad
- III. Implementación del plan
- IV. Monitoreo y actualización del Plan de asistencia lingüística

## I. Introducción

El Departamento de policía de Nueva Orleans (NOPD) tiene la responsabilidad principal de ejecutar la aplicación de la ley en Nueva Orleans, Louisiana. El Departamento tiene jurisdicción dentro de la parroquia entera de Orleans Parish, cuyos límites son coextensivos con la ciudad, la cual se extiende a lo largo de aproximadamente 170 millas cuadradas de tierra. Nueva Orleans tiene una población de aproximadamente 384,320 residentes, según un cálculo reciente de la Oficina del Censo de los Estados Unidos.<sup>1</sup> De esos residentes, aproximadamente el 9 por ciento habla otro idioma además del inglés. A fin de comunicarse eficazmente con todos los miembros de la comunidad de Nueva Orleans, incluidos los individuos con un Dominio limitado del inglés (en inglés *Limited English Proficiency*: LEP), y proporcionarles acceso oportuno y significativo a los servicios policiales sin importar su capacidad para hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés, el Departamento de policía de Nueva Orleans ha desarrollado un plan de asistencia lingüística.

El 24 de julio de 2012, la Ciudad de Nueva Orleans, el Departamento de policía de Nueva Orleans y el Departamento de Justicia celebraron un acuerdo, conocido como el Decreto de consentimiento, el cual contiene una amplia gama de requisitos, tareas y objetivos descritos en 490 párrafos y 110 páginas. El Decreto de consentimiento comprende una serie de reformas integrales destinadas a mejorar el Departamento e incorporar las mejores prácticas policiales de otras agencias por todo el país. En una sección del Decreto de consentimiento (los párrafos 189 a 194) se detalla aquellas mejoras que están relacionadas con la asistencia lingüística.

De conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos civiles de 1964, según enmendada (42 U.S.C. § 2000d y *siguientes.*), así como otras leyes aplicables, este plan concuerda con las mejores prácticas y los estándares profesionales actuales. El plan también está basado en la Orden Ejecutiva 13166 y las regulaciones referentes a los individuos de Dominio limitado del inglés (LEP) del Departamento de Justicia emitidas en conformidad con dicha Orden, su Guía "Con respecto a la Prohibición inherente en el Título VI contra la discriminación basada en el origen nacional que afecta a las personas con un Dominio limitado del inglés".

---

<sup>1</sup> La estimación de la población de 2014 para Nueva Orleans está disponible en [quickfacts.census.gov/qfd/states/22/2255000.html](http://quickfacts.census.gov/qfd/states/22/2255000.html).

## II. Evaluación de necesidades y capacidad

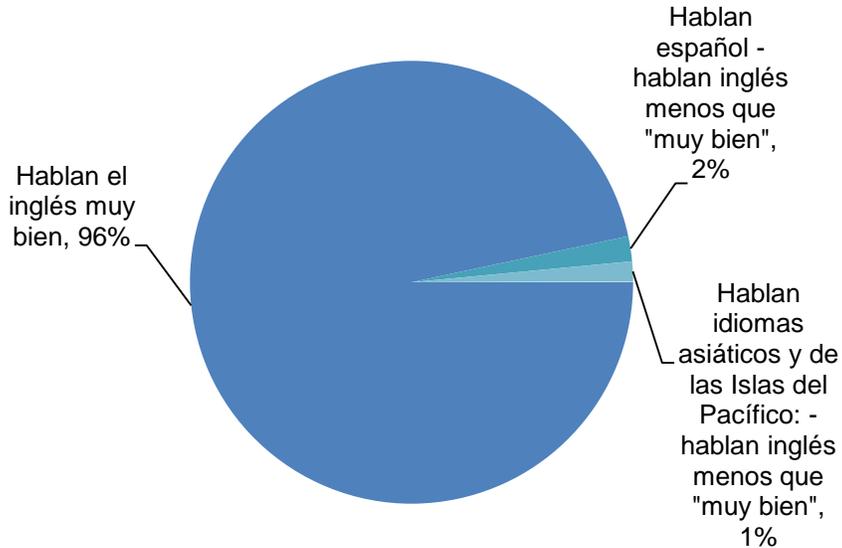
Según el Título VI, se requiere que el Departamento de policía de Nueva Orleans tome "medidas razonables" para garantizar un "acceso significativo" a los servicios policiales por parte de las personas que tienen un dominio limitado del inglés (LEP). La aplicación de este estándar flexible depende de cuatro factores definidos por el Departamento de justicia: (1) La cantidad o la proporción de personas que tienen un dominio limitado del inglés (LEP) elegibles para ser atendidas, o que el programa o el beneficiario tengan la mayor probabilidad de atender; (2) La frecuencia con la que las personas con un dominio limitado del inglés entran en contacto con el programa; (3) La naturaleza e importancia del programa, la actividad o el servicio provisto por el programa para las vidas de las personas; y (4) Los recursos disponibles para el Departamento de policía de Nueva Orleans y los costos. El Departamento de policía de Nueva Orleans aplicó estos factores usando los siguientes datos y análisis.

La Encuesta de la Comunidad Estadounidense (en inglés *American Community Survey: ACS*) de la Oficina del Censo de los Estados Unidos proporciona estimaciones demográficas y de la población que incluyen datos sobre el uso del idioma y la competencia lingüística. Por ejemplo, la Encuesta de la Comunidad Estadounidense enumera el número estimado de residentes que solo hablan inglés, el número estimado de residentes que hablan otros idiomas (que no sea el inglés) y los que hablan el inglés a un nivel que se considere menos que "muy bien." Para los propósitos de este plan, las personas que hablan inglés menos que "muy bien" se consideran personas que tienen un dominio limitado del inglés (LEP).

Alrededor del 96 por ciento de los residentes de Nueva Orleans habla el inglés "muy bien."<sup>2</sup> Alrededor del 2 por ciento de los residentes son hispanohablantes quienes tienen un dominio limitado del inglés. Alrededor del 1 por ciento de los residentes que hablan idiomas asiáticos y de las Islas del Pacífico son personas con un dominio limitado del inglés.

---

<sup>2</sup> Los porcentajes estimados de personas que hablan inglés se derivan de las estimaciones de un año según calculadas a partir de la Encuesta de la Comunidad Estadounidense de 2013 de la Oficina del Censo de los Estados Unidos. El grado de incertidumbre inherente en estas estimaciones se representa mediante la aplicación de un margen de error. El margen de error para estas estimaciones es inferior al 3 por ciento.



Con base en los porcentajes mencionados anteriormente, el español y los idiomas asiáticos / de las Islas del Pacífico son los idiomas que más se hablan en Nueva Orleans (además del inglés). Un análisis más detallado de los datos del Censo revela que, entre los residentes que tienen un dominio limitado del inglés y quienes hablan idiomas asiáticos / de las Islas del Pacífico, la mayoría habla vietnamita. Por ejemplo, aproximadamente el 3 por ciento de la población se identifica racialmente como asiática, de acuerdo con las estimaciones de la Encuesta de la Comunidad Estadounidense. De ellos, el 64 por ciento se identifica como vietnamita (el siguiente segmento más grande de esa población se identifica como chino, el cual representa el 11 por ciento de la población asiática). En consecuencia, los datos demográficos demuestran que los dos idiomas que más se hablan entre los residentes que tienen un dominio limitado del inglés en Nueva Orleans son el español y el vietnamita. Este hallazgo es consistente con la evaluación del Departamento de policía de Nueva Orleans en materia de la comunidad con un dominio limitado del inglés, según se refleja en los informes rutinarios, las entrevistas de campo, las experiencias anecdóticas de los oficiales que tienen contactos con personas que tienen un dominio limitado del inglés, así como en otros recursos comunitarios.

Además, los datos de la Encuesta de la Comunidad Estadounidense demuestran que los residentes de habla hispana se distribuyen por toda la ciudad en varios vecindarios, sin que haya una zona de predominio específica. En contraste, los residentes de habla vietnamita parecen residir predominantemente en la zona Village de l'Est de New Orleans East, agrupados alrededor del punto focal tradicional de ese vecindario, la iglesia *Mary Queen of Vietnam Church*. Aunque la distribución de estas dos comunidades distintas de dominio limitado del inglés no afecta la necesidad general de intérpretes del Departamento de policía de Nueva Orleans, sí sugiere que uno o más Intérpretes autorizados del Departamento de policía de Nueva Orleans (en inglés *New Orleans Police Department Authorized Interpreters: NOPDAI*) de habla vietnamita se asignen al Séptimo Distrito, que comprende la zona Village de l'Est. Por el contrario, la necesidad de

Intérpretes autorizados del Departamento de policía de Nueva Orleans de habla hispana no está particularmente localizada dentro de ningún distrito policial en particular.

Los datos disponibles sobre el contacto entre los individuos que tienen un dominio limitado del inglés y la policía de Nueva Orleans indican que este tipo de contacto ocurre con poca frecuencia. Por ejemplo, el porcentaje de llamadas de servicio en 2014 que involucraron a personas con un dominio limitado del inglés fue de .05 por ciento (93 llamadas fueron realizadas por personas que tenían un dominio limitado del inglés, y 205.269 llamadas de personas que no tenían un dominio limitado del inglés). En 2015, el porcentaje de llamadas de personas con un dominio limitado del inglés aumentó a .32 por ciento (687 llamadas de personas con un dominio limitado del inglés frente a 210,790 llamadas de personas que no tenían un dominio limitado del inglés). Estos datos no incluyen llamadas auto-iniciadas, pero son indicativos de la frecuencia con la que los oficiales se encuentran con personas que tienen un dominio limitado del inglés como resultado de las llamadas al servicio. A medida que el Departamento de Policía de Nueva Orleans continúa rastreando el contacto con las personas que tienen un dominio limitado del inglés a través de las llamadas de servicio y otras interacciones policía-ciudadano, una muestra de datos más amplia permitirá un estudio más completo. El análisis futuro permitirá que se realice revisiones del plan y de la política de asistencia lingüística del Departamento de policía de Nueva Orleans a medida que esté disponible.

En la actualidad, la frecuencia de contacto entre personas con un dominio limitado del inglés y los agentes de la policía de Nueva Orleans es baja. Sin embargo, se sobreentiende que algunas personas con un dominio limitado del inglés pueden ser reacias a recurrir a la policía o interactuar con ella, ya sea por desconfianza u otras preocupaciones basadas en las diferencias culturales. El Departamento de policía de Nueva Orleans anticipa que la frecuencia de contacto entre sus agentes y las personas que tienen un dominio limitado del inglés aumentará de manera constante, tanto a través del crecimiento de las comunidades de Nueva Orleans compuestas de personas que tienen un dominio limitado del inglés, como a través de los continuos intentos de fomentar la confianza entre esas comunidades y el Departamento de policía de Nueva Orleans. El Departamento aspira a fomentar más contacto a través de la implementación de su plan de asistencia lingüística. Por ejemplo, una mayor disponibilidad de intérpretes y la visibilidad de los documentos policiales, los carteles y los folletos traducidos en las instalaciones del Departamento de policía de Nueva Orleans deberían lograr que esas instalaciones sean más acogedoras para las personas que tienen un dominio limitado del inglés.

A pesar de la frecuencia relativamente baja de contacto entre los individuos con un dominio limitado del inglés y el Departamento de policía de Nueva Orleans, la importancia de esos contactos no puede sobreestimarse. La prestación de servicios policiales es un aspecto fundamental de la seguridad pública, y los residentes a menudo se encuentran en crisis cuando se ponen en contacto con la policía. Ya sea que estén buscando a una persona desaparecida, o denuncien una molestia en el vecindario, o denuncien crímenes de los cuales han sido víctimas, los residentes generalmente acuden a la policía en casos de emergencia. Por el contrario, los

residentes pueden ser contactados por la policía cuando se les sospecha de haber cometido actos delictivos o cuando se considera que puedan ayudar en las investigaciones como testigos o informantes. En estas situaciones, como con todos los servicios policiales, la comprensión mutua es absolutamente vital. Además, la cooperación de los residentes es necesaria para lograr una vigilancia comunitaria policial eficaz. Las barreras del idioma pueden inhibir o incluso prohibir que las personas con un dominio limitado del inglés accedan o comprendan sus derechos, sus obligaciones y servicios importantes, o que se comuniquen eficazmente en situaciones difíciles. En consecuencia, la necesidad de la interpretación y traducción del Departamento de policía de Nueva Orleans durante las interacciones con los individuos que tienen un dominio limitado del inglés es imperiosa.

### III. Implementación del Plan

#### Notificación de Servicios Lingüísticos

Se colocará señalización en la entrada o en el vestíbulo de todos los edificios del Departamento de policía de Nueva Orleans de acceso público, indicando, en español y en vietnamita, que hay intérpretes disponibles, sin costo alguno, para aquellas personas que tienen un dominio limitado del inglés. También se publicará una notificación que enumera la disponibilidad de formularios y documentos traducidos en el vestíbulo de la sede central del Departamento de policía de Nueva Orleans, la Oficina de Integridad Pública y cada estación del Distrito.

#### Asistencia Lingüística y Comunicaciones Orales

El Departamento de policía de Nueva Orleans está reclutando personal bilingüe calificado para satisfacer sus necesidades de servicio evidentes; en la actualidad, esas necesidades incluyen a los que hablan vietnamita y español. El Departamento actualmente emplea a varios oficiales de habla hispana y a oficiales de habla vietnamita. Trece oficiales están actualmente autorizados como intérpretes del español, y el Departamento prevé administrar un examen a cuatro oficiales de habla vietnamita este año para que puedan convertirse en intérpretes autorizados. El NOPD está ofreciendo un diferencial de pago del 5 por ciento como incentivo para que los empleados bilingües se conviertan en intérpretes autorizados del Departamento de policía de Nueva Orleans (NOPDAI)

El Departamento de policía de Nueva Orleans, a través de la ciudad de Nueva Orleans, celebró un contrato con la compañía RTT Mobile Interpretation para utilizar su dispositivo de interpretación manos libres móvil ELSA™. El dispositivo ofrece acceso instantáneo las 24 horas al centro de interpretación de la compañía y conecta a los usuarios con intérpretes altamente capacitados que permiten la comunicación instantánea en 180 idiomas diferentes. Al menos cuatro dispositivos ELSA están disponibles en cada una de las ocho estaciones del Distrito de Policía de Nueva Orleans. Los despachadores y operadores del Distrito de Comunicaciones de la Parroquia de Orleans Parish utilizan Voiance Language Services y LanguageLine cada vez que un individuo con un dominio limitado del inglés realiza una llamada de emergencia para obtener servicio.

La política del Departamento de policía de Nueva Orleans en cuanto a los Servicios para las personas con un dominio limitado del inglés, NOPD Capítulo 55.4,<sup>3</sup> garantiza que el personal del Departamento intentará identificar a cada persona con un Dominio limitado del inglés mediante el uso de las tarjetas de identificación de lenguaje "I Speak." El personal del departamento puede solicitar (a través de los despachadores del Centro de Comunicaciones de Orleans Parish) un intérprete autorizado del Departamento de policía de Nueva Orleans (NOPDAI) u otro recurso

---

<sup>3</sup> El Manual de políticas del Departamento de policía de Nueva Orleans está disponible en la pestaña "Publicaciones" del sitio web del Departamento de policía en el sitio web <http://www.nola.gov/nopd/publications/>

para las personas con un dominio limitado del inglés, tal como el dispositivo ELSA, cada vez que un funcionario se encuentre con una persona que tenga un dominio limitado del inglés o cuando una persona de dominio limitado del inglés pida asistencia lingüística. En ciertas situaciones, como aquellas que se tratan de circunstancias apremiantes en las que no hay Intérpretes autorizados del Departamento de policía de Nueva Orleans disponibles, los oficiales pueden utilizar intérpretes voluntarios, tales como otros miembros del personal del Departamento de policía de Nueva Orleans bilingües que no sean intérpretes aprobados. Sin embargo, la política del Departamento de policía de Nueva Orleans es la de usar a los Intérpretes autorizados del Departamento de policía de Nueva Orleans siempre que sea apropiado, reconociendo que la interpretación confiable y exacta es de suma importancia. El uso de intérpretes no aprobados solo está permitido bajo circunstancias exigentes. El Departamento de policía de Nueva Orleans reconoce que el uso de terceros que no sean intérpretes autorizados puede dar lugar a una violación de la confidencialidad o plantear otros conflictos.

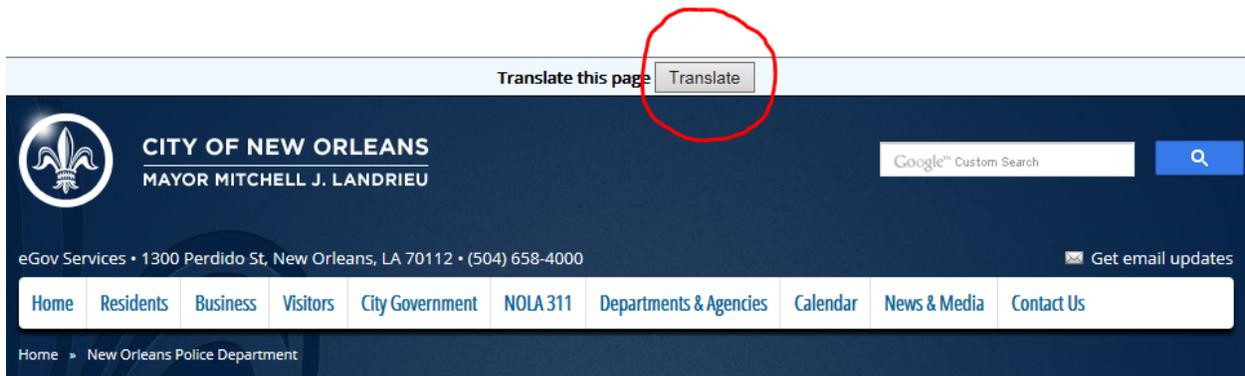
La política del Departamento de policía de Nueva Orleans en cuanto a los Servicios para las personas que tienen un dominio limitado del inglés incorpora otras mejores prácticas, incluida la prohibición del uso de menores como intérpretes, excluyendo aquellos casos en los que sea necesario obtener información básica que pueda ser imprescindible en caso de emergencia, tal como la descripción de un sospechoso que esté huyendo. La política del Departamento de policía de Nueva Orleans prohíbe el uso de los familiares, los amigos o los transeúntes como intérpretes a menos que el individuo con un dominio limitado del inglés renuncie por escrito a su derecho de recibir asistencia lingüística, utilizando un formulario de exención traducido. Al personal del Departamento de policía de Nueva Orleans no se le permite decirle a ninguna persona con un dominio limitado del inglés que él o ella debe aprender inglés para poder acudir a los servicios policiales, y al personal del Departamento de policía de Nueva Orleans se le está prohibido usar comentarios racialmente insensibles u hostiles hacia las personas con un dominio limitado del inglés.

#### Asistencia Lingüística Escrita

Los documentos importantes del Departamento de policía de Nueva Orleans se han traducido, o están actualmente en proceso de ser traducidos, al vietnamita y al español. Estos incluyen los formularios de consentimiento al registro, los formularios de declaración de víctimas y testigos, los formularios de citación, los formularios de notificación de los derechos de la víctima, los avisos de la disponibilidad de la asistencia lingüística para las personas con un dominio limitado del inglés en conexión con los servicios policiales y los formularios de queja de ciudadanos, así como los materiales relacionados que describen el proceso para presentar quejas por la mala conducta. La Sección de Estándares de las Políticas del Departamento de policía de Nueva Orleans realizará una revisión anual de los documentos del Departamento de policía de Nueva Orleans recientemente creados para determinar si se requiere que se traduzcan. Otros documentos serán traducidos a petición.

## Traducción del sitio web

El sitio web del Departamento de policía de Nueva Orleans se puede traducir a más de 80 idiomas utilizando Google Translate, el cual se ha añadido al sitio y se encuentra en: [www.nola.gov.nopd](http://www.nola.gov.nopd). Se puede acceder a la solicitud haciendo clic en la casilla "Translate" en el centro de la parte superior de la página principal:



La misma herramienta de traducción está disponible en cada página del Departamento de policía de Nueva Orleans relacionada, así como en cada subsección del sitio. Por ejemplo, se puede utilizar para traducir la página en la que los usuarios pueden reportar una queja por mala conducta contra un empleado del Departamento de policía de Nueva Orleans. A continuación, se muestra un párrafo introductorio de esa página, disponible en [www.nola.gov/nopd/citizen-services/complaints/](http://www.nola.gov/nopd/citizen-services/complaints/):

### **Complaints**

In order for the NOPD to effectively function in ridding the city of crime and disorder, it is essential that the public has confidence in the integrity of law enforcement. To maintain this confidence, NOPD's Public Integrity Bureau provides a means to investigate and adjudicate complaints made against NOPD by community members. Grievances will be thoroughly and impartially handled.

[Submit a complaint online](#)

Una vez traducida esa página al español, el párrafo aparece de la siguiente manera:

## Quejas

Para que la policía de Nueva Orleans para funcionar eficazmente en librar a la ciudad de la delincuencia y el desorden, es esencial que el público tenga confianza en la integridad de la aplicación de la ley. Para mantener esta confianza, la Oficina de Integridad Pública de NOPD proporciona un medio para investigar y juzgar las denuncias presentadas contra NOPD por miembros de la comunidad. Las quejas serán manejadas exhaustiva e imparcial.

[Presentar una queja en línea](#)

Una vez traducida esa página al vietnamita, el párrafo aparece de la siguiente manera:

## Khiếu nại

Để cho NOPD để có hiệu quả hoạt động trong ridding thành phố tội phạm và rối loạn, nó là điều cần thiết mà công chúng có thể tin tưởng vào sự toàn vẹn của việc thực thi pháp luật. Để duy trì sự tự tin này, Cục Liêm Công NOPD cung cấp một phương tiện để điều tra và xét xử các khiếu nại chống lại NOPD bởi các thành viên cộng đồng. Bất bình sẽ được triệt để và không thiên vị xử lý.

[Gửi đơn khiếu nại trực tuyến](#)

La incorporación de la aplicación de traducción de Google garantiza que toda la información presentada en el sitio web del Departamento de policía de Nueva Orleans sea accesible para las personas que tengan un dominio limitado del inglés, así como para todos los miembros de la comunidad, y más allá de ella, que no hablen inglés.

## IV. Monitoreo y Actualización del Plan de Asistencia Lingüística

El Departamento de policía de Nueva Orleans registra y rastrea los contactos entre los oficiales de la policía y las personas con un dominio limitado del inglés para los fines de la evaluación y valoración continuadas del Plan de Asistencia Lingüística del Departamento. Siempre que se ofrezcan servicios de interpretación, ya sea a través de los Intérpretes autorizados del Departamento de policía de Nueva Orleans o por medio de otros recursos, el oficial documenta el servicio a través de un Informe policial electrónico. Además, la División de Comunicaciones de Orleans Parish rastrea la provisión de servicios de interpretación por teléfono cada vez que las personas con un dominio limitado del inglés solicitan servicios policiales. Todos los contactos

con las personas que tienen un dominio limitado del inglés en la sede central del Departamento de policía de Nueva Orleans, la Oficina de Integridad Pública y cada estación del Distrito se registran en una hoja de registro. Finalmente, la Oficina de Integridad Pública registra el número de personas con un dominio limitado del inglés que solicitan servicios de interpretación para presentar una queja.

El coordinador del programa para las personas con un dominio limitado del inglés del Departamento de policía de Nueva Orleans revisará los datos mencionados anteriormente de forma continua y anual, además de realizar una evaluación y un análisis periódicos de las interacciones policiales con las personas con un dominio limitado del inglés. Además, a medida que se disponga de nuevos datos sobre la demografía de Nueva Orleans, este Plan de asistencia lingüística será revisado y actualizado para responder a las necesidades de la población cambiante de la ciudad. El coordinador del programa para las personas con un dominio limitado del inglés del Departamento de policía de Nueva Orleans evaluará los datos demográficos, revisará los datos de utilización de los servicios de acceso lingüístico contratados y consultará anualmente con los representantes de la comunidad con un dominio limitado del inglés, los Comandantes del distrito y los Sargentos Coordinadores Comunitarios para determinar si se justifica algún cambio al Plan de Acceso Lingüístico existente. La revisión anual incluirá un análisis para determinar si el plan actual y la asistencia a las personas con un dominio limitado del inglés están sirviendo adecuadamente a la comunidad de dominio limitado del inglés, así como qué documentos, servicios y actividades vitales adicionales (de haberlos) deben ponerse a disposición de las personas con un dominio limitado del inglés. Esta evaluación también se basará en consideración de la frecuencia de encuentros con personas con un dominio limitado del inglés que representan diferentes grupos lingüísticos y la disponibilidad de recursos.